

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA KARTU ATM TERTELAN
DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI PUTUSAN NO: 77/PEN/BPSK/MDN/2012)**

**Donny Mangiring Tua Siburian
Tan Kamello, Dedi Harianto, Utary M Barus.
mangiringtuadony@gmail.com**

ABSTRACT

Transaction by using ATM (Automatic Teller Machine) has to be sure that his ATM card can withdraw money and secrecy of PIN (Personal Identification Number). A legal case in the ATM working system occurred that his ATM card was stuck in the machine and surprisingly he lost Rp. 76,800,000 from his accounts. The result of the research showed that protection for consumers in using ATM cards which are taken in ATM machines is regulated in Article 19, paragraph 1 of Law No. 8/1999 on Consumer Protection, Article 29, paragraph 5 of Law No. 10/1998 on Banking, the Regulation on Financial Service Authority No. 1/POJK.07/2013, and the Regulation of Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 on Protection for Consumers as the Users of Financial System Service. It is recommended that regulation on legal protection for consumers whose ATM cards are taken in ATM machines, the uniformity of judge's decision in BPSK verdict with the Court's Ruling should also be established.

Keywords: Legal Protection, ATM Card, Consumer Protection

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Beberapa produsen pemasok ATM di Indonesia dewasa ini, belum ada yang sanggup melayani 24 jam non-stop. Maksimal ATM hanya berfungsi selama 23 jam 30 menit sehari, sedangkan sisa waktu 30 menit. Beberapa pemegang ATM mengeluh, uang ditelan box ATM. Sementara saldo rekening konsumen tetap didebet. Hal ini terjadi karena ATM bekerja secara otomatis. Apabila uang tidak diambil dalam waktu 30 detik sejak uang keluar, boks ATM secara otomatis akan menarik uang itu kembali. Persoalannya, apakah bank penerbit ATM menginformasikan kepada pemegang ATM tentang cara kerja ATM kepada konsumen atau tidak? Kalau tidak, tentu bukan salah konsumen kalau muncul keluhan itu.

Kemudian persoalan berikutnya adalah soal mekanisme penyelesaian *complaint* pemegang ATM. Konsumen tidak merasa menarik tunai melalui ATM, tetapi didapati saldo rekening konsumen berkurang. Memang bank selalu bisa membuktikan dengan menunjukan *print-out* transaksi pengembalian, tetapi tidak ada penjelasan, transaksi tersebut dilakukan yang disodorkan Bank penerbit ATM. Akan lebih *fair* jika pihak Bank penerbit ATM, selain membuktikan dengan *print-out* transaksi pengambilan, juga bisa menunjukan wajah orang yang melakukan pengambilan diluar pengetahuan yang berhak. Hal ini, antara lain bisa dilakukan dengan memasang kamera disetiap boks ATM yang rawan terjadi kasus.

Bisa disimpulkan, ternyata dalam praktek kepentingan konsumen belum mendapat perlindungan yang memadai. Ini bisa dilihat dari iklan ATM yang kurang informatif, perjanjian aplikasi permohonan ATM yang sepihak, minimnya pemberian informasi kepada konsumen, maupun mekanisme penyelesaian *complaint* konsumen ATM yang belum memuaskan. Permasalahan di atas, kepentingan bank selaku penerbit ATM jauh lebih dominan dibandingkan kepentingan konsumen.

Terkait dengan problematika konsumen sebagai bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan transaksi yang sehat. Dalam kegiatan transaksi yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara nasabah dengan pihak bank. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan nasabah berada pada posisi yang lemah sehingga kondisi nasabah yang dirugikan memerlukan upaya untuk melindunginya supaya hak-hak nasabah dapat ditegakkan.¹

Menurut Friedman, agar hukum dapat bekerja, harus dipenuhi tiga syarat, yaitu:²

1. Aturan itu harus dapat dikomunikasikan kepada subjek yang diaturnya
2. Subjek yang diaturnya mempunyai kemampuan untuk melaksanakan aturan itu.
3. Subjek itu harus mempunyai motivasi untuk melaksanakan aturan itu.

¹ Ahmadi Miru "Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi konsumen di Indonesia" (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2011), hal 2.

² Laurence W.Fridman, "the legal system" (New York : Russel Sege Fundation,1975), hal. 56.

Berdasarkan pandangan tersebut dapat dikemukakan bahwa pembentukan ketentuan hukum atau pembaruan hukum bukan sekedar pembaruan substansi hukumnya, melainkan pembaruan orientasi dari nilai-nilai yang melandasi aturan hukum tersebut.

Perlindungan hukum sebagai bagian dari upaya melindungi konsumen bukanlah pekerjaan yang mudah, karena harus mempertimbangkan berbagai aspek yang mempengaruhi bekerjanya hukum tersebut serta dapat mewakili transaksi-transaksi yang bersifat transaksional. Oleh karena itu perlu ditetapkan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi nasabah bank yaitu:

1. Prinsip - prinsip yang melandasi perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia
2. Refleksi prinsip - prinsip perlindungan hukum bagi konsumen dalam peraturan perundang-undangan.

Perlindungan hukum bagi nasabah merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah (pengguna ATM), sehingga perlu adanya prinsip - prinsip perlindungan hukum bagi nasabah (pengguna ATM).³

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik mempunyai arti penting yang lebih luas dan lebih besar. Seperti disebut secara jelas dalam peraturan Menteri komunikasi dan informatika Nomor 29/PERM/M.KOMINFO/11/26, tentang pedoman penyelenggaraan *Cerification Authority (CA)*, dikatakan bahwa untuk melakukan transaksi elektronik diperlukan sistem pengamanan.⁴ Fakta menunjukkan bahwa perubahan pesan - pesan elektronik dapat dilakukan dengan mudah dan tidak terdeteksi, sehingga resiko manipulasi atas pesan elektronik yang dikirim sangat tinggi.

Suatu aspek menarik dari upaya perlindungan konsumen adalah kenyataan bahwa hak dan kewajiban serta kenyamanan, dan keamanan konsumen harus diproteksi dari tingkat sepihak pelaku usaha. Karena itu, sudah waktunya menuntut kesadaran kolektif mereka atas tanggung jawab produk (*Product Liability*).

Tanggung jawab produk (*Product Liability*) adalah istilah yang dialih bahasakan dari *Product Liability*, berbeda dengan ajaran pertanggungjawaban hukum pada umumnya dimana tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu (produk cacat atau merugikan orang lain) adalah tanggung jawab mutlak produsen yang disebut dengan *strict liability*. Sehingga di dalam mengeluarkan suatu produk bahwa harus ada sikap penuh kehati-hatian dari para pelaku usaha dalam menjaga kualitas produk atau mesin ATM, maupun kehati-hatian didalam melakukan transaksi di mesin ATM. Rendahnya tingkat kesadaran dan tanggung jawab dari pihak bank akan berakibat fatal sekaligus menghadapi resiko bagi pihak Bank.⁵

Upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat sangat dibutuhkan, sementara itu, di tingkat nasional, pembaharuan hukum yang menyangkut perlindungan konsumen baru dimulai pada tahap komponen hukumnya saja, sedangkan komponen lainnya, seperti aparat penegak hukum, masyarakat, budaya hukum, namun budaya hukum belum menampilkan perubahan-pembaharuan yang berkeadilan sosial.

Hukum acara yang digunakan dalam proses perkara perdatapun tidak membantu konsumen dalam mencari keadilan, karena KUHPerdata menentukan konsumen dalam mencari keadilan, karena peran lain di bebaskan pada pihak yang mengajukan gugatan.⁶

Peristiwa hukum tentang sistem kerja mesin ATM yang terjadi pada hari Sabtu, 13 Oktober 2012 sekitar pukul 07.20 konsumen mengambil uang tabungan dimesin ATM mandiri di Jl. Ngumban Surbakti Medan tepatnya di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) sekata, dalam transaksi ATM konsumen berhasil menarik uang keluar dari mesin ATM, setelah itu konsumen ingin mengeluarkan kartu ATM dari mesin kartu tersebut tidak dapat keluar, selanjutnya konsumen menelepon *call center* Mandiri.

Senin pagi tanggal 15 Oktober 2012 konsumen meminta ATM yang tertelan ke Bank Mandiri Taman Setia Budi Indah Medan tempat konsumen membuka rekening, namun setelah diperiksa oleh pihak bank ternyata uang konsumen yang berjumlah Rp 76.800.000, (tujuh puluh enam juta delapan ratus ribu rupiah) semuanya sudah raib, dalam perkara ini pihak Bank seakan-akan menyembunyikan data dan tidak peduli dengan nasib konsumen.

Konsumen melaporkan ke pihak kepolisian dan akhirnya dipertemukanlah dengan Bapak Syaharudin Dalimunthe pengawas mesin ATM Bank Mandiri yang berkantor di Bank Mandiri Wilayah I Medan Jl. Pulau Pinang Medan dengan disaksikan pimpinan cabang Bank Mandiri Taman Setia Budi Indah Bapak. Zulkarnaen Lubis dan Bapak Banget Irfan juga dari media *On Line*,

³ Ahmadi Miru. *Op.cit.* hal. 9.

⁴ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor : 29/PER/M.Kominfo/11/2006 tentang pedoman Penyelenggaraan *Certification Authority (CA)*.

⁵ Adrian Sutedi, *Tanggung jawab Prodak dalam hukum Perlindungan Konsumen*, (Ciawi – Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hal. 79.

⁶ Pasal 1865 KUHPerdata.

Mbak Loly beliau mengatakan “bahwa Mesin ATM Mandiri tempat ATM konsumen tertelan di bobol/ dirusak/orang tidak dikenal, konsumen yang akan menanggung resiko. Dengan gamblang Bapak Zulkarnaen Lubis dan juga Bapak Eka Setiawan sebagai Legal Bank Mandiri, Bapak Benget Irfan Head Coordinator Bank Mandiri Wilayah I mengatakan bahwa semua kehilangan uang direkening adalah resiko konsumen dan tanggung jawab sendiri.⁷

Dipersidangan yang telah diadakan pada tanggal 20 Desember 2012 dalam putusan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) pihak konsumen dimenangkan, bahwa pelaku usaha memuat informasi keliru atau tidak tepat terhadap informasi yang diberikan melalui nomor *Call Center* yang dipasang di mesin ATM secara Priodik, namun pengawasan yang dilakukan pelaku usaha terhadap mesin ATM belum menjamin keamanan dana konsumen, sehingga kerugian konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian pelaku usaha dalam menjalankan usahanya berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Selanjutnya peristiwa hukum tersebut dimohonkan pada Pengadilan Negeri Medan untuk diadili. Putusan pengadilan Negeri Medan Nomor 117Pdt.G/2013/PN-Mdn, tanggal 8 Juli 2013 yang dalam amar putusannya adalah sebagai berikut :

1. Mengabulkan permohonan pemohon sebagian.
2. Menyatakan putusan Arbitrase BPSK Kota Medan tanggal 14 Pebruari 2013 Nomor 77/PEN/BPSK-MDN/2012 batal dan berkekuatan hukum.
3. Menolak gugatan selain dan selebihnya.
4. Membebaskan biaya perkara kepada Termohon sebesar Rp. 171.000,00 (seratus tujuh puluh satu ribu rupiah).

Putusan Pengadilan Negeri Medan tersebut telah dibacakan dengan hadirnya kuasa hukum dari termohon, termohon keberatan terhadap putusan tersebut dan mengajukan gugatan pada tingkat kasasi pada tanggal 18 juli 2013, sebagaimana ternyata dalam akta Permohonan Kasasi Nomor 40/Pdt/Kasasi/2013/PN-Mdn, yang dibuat oleh Penitera Pengadilan Negeri Medan pada tanggal 1 Agustus 2013. Selanjutnya pada tingkat kasasi mengadili dengan putusan menolak permohonan kasasi dari pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan Evie Yulisnawaty Harahap, dan menghukum pemohon kasasi/Termohon untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);

Selanjutnya putusan nomor: 723/Arbitrase/BPSK-MDN/2015 yang amar putusannya menolak pengaduan konsumen yang bukan merupakan kewenangan BPSK dan membebani ongkos perkara kepada negara. Putusan Nomor: 59/Arbitrase/BPSK-Mdn/2013 yang amar putusannya mengabulkan gugatan konsumen sebagian, menghukum pelaku usaha untuk mengembalikan uang konsumen sejumlah Rp. 38.978.636,- (tiga puluh delapan juta Sembilan ratus tujuh puluh delapan ribu enam ratus tiga puluh enam rupiah); dan menolak gugatan konsumen untuk selanjutnya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian tesis ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap pengguna kartu ATM yang tertelan di mesin ATM ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban pihak Bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian materil akibat ATM nasabah tertelan di mesin ATM dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
3. Bagaimana pertimbangan hukum hakim dalam menyelesaikan sengketa konsumen ATM yang tertelan dalam putusan BPSK No.77/PEN/BPSKMDN/2012.

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada judul dan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan perlindungan konsumen terhadap pengguna kartu ATM yang tertelan di mesin ATM.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban pihak Bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian materil akibat ATM yang tertelan di mesin ATM dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui pertimbangan hukum hakim dalam menyelesaikan sengketa konsumen akibat ATM yang tertelan dalam putusan BPSK No: 77/PEN/BPSK-MDN/2012.

⁷ Studi Kasus BPSK Medan No. 77/BPSK – MDN 2012

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat yang berguna baik manfaat secara teoritis dan juga manfaat secara praktis antara lain:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini menambah, memberikan dan menyumbang bagi para pembentuk undang-undang (legeslatif), pemerintah (eksekutif) dan bagi akademis untuk pengembangan teori ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen dan hukum perbankan, demi mencapai perlindungan hukum dan kesejahteraan rakyat khususnya bagi para konsumen.

2. Manfaat secara praktis

Secara praktis tulisan dapat menjadi referensi pemikiran kepada Pihak-pihak sengketa konsumen/BPSK

II. KERANGKA TEORI

Teori yang dipergunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian tesis ini adalah Teori Perlindungan Hukum sebagai teori utama (*grand theory*) sehingga dapat memberikan pedoman pembahasan pada uraian berikutnya. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁸

Menurut Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra berpendapat bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predikatif dan antisipatif.⁹

Dalam hal mendapatkan perlindungan hukum tentunya yang diinginkan oleh manusia adalah ketertiban antara nilai dasar dari hukum yakni adanya kepastian hukum, kegunaan hukum serta keadilan hukum dan juga tujuan hukum, meskipun pada umumnya dalam praktek nilai-nilai dasar tersebut bersitegang, namun haruslah diusahakan nilai dasar tersebut bersamaan.¹⁰

Tujuan hukum adalah tata tertib masyarakat yang damai dan adil.¹¹ Hukum dapat terdiri dari hukum tertulis,¹² dan tidak tertulis.¹³ Proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi suatu kenyataan disebut sebagai penegakkan hukum.¹⁴

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Kartu Anjungan Mandiri (ATM) yang Tertelan di Mesin ATM

Pengertian Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.¹⁵

⁸ *Ibid.*, 54

⁹ Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, “*Hukum Sebagai Suatu Sistem*”. (Bandung, Remaja Rusdakarya, 1993), Hlm. 118.

¹⁰ Philipus M. Hadjon, “*Perlindungan Hukum Bagi Suatu Sistem*”, Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993, hal. 118

¹¹ L.J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta : PT. Pradnya Paramita, 2001), Hal. 16.

¹² Umumnya hukum tertulis itu tertuang dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan pada pasal 1 angka (2) disebutkan bahwa peraturan Perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk dan ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan pasal 7 ayat (1) disebutkan: jenis dan hirarki peraturan perundang-undangan terdiri atas: a.UUD RI 1945, b. TAP MPR c. UU/Perpu, d. Peraturan Pemerintah, e. Peraturan Presiden, f PERDA, g. Peraturan Kabupaten/Kota.

¹³ Hukum tidak tertulis (*unstatutory law*) yaitu hukum yang dalam kenyataannya masih hidup dalam keyakinan dan pergaulan masyarakat tetapi tidak tertulis namun berlakunya ditaati (*living law*). Lihat C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. (Jakarta: Bali Pustaka, 1986), hal. 70. Bandingkan dengan Hasim Purba, *Suatu Pedoman Memahami Ilmu Hukum*. (Medan : CV. Cahaya Ilmu, 2006), hal. 127.

¹⁴ Sajipto Rahardjo, *Penegakan Hukum : Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Yogyakarta: Gentah Publishing, 2009), Hal. 24.

¹⁵ *Ibid*, hal. 2.

Sejarah Gerakan Perlindungan Konsumen

Perkembangan hukum konsumen di dunia berawal dari adanya gerakan perlindungan konsumen pada abad ke-19, terutama ditandai dengan munculnya gerakan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat.¹⁶ Gelombang pertama terjadi pada tahun 1891, yaitu ditandai dengan terbentuknya Liga Konsumen di New York dan yang pertama kali di dunia. Baru tahun 1898, ditingkat nasional AS terbentuk Liga Konsumen Nasional (*The National Consumer's League*). Dalam perjalanan waktu, ada banyak hambatan yang dihadapi oleh organisasi ini. Meski demikian, pada tahun 1906 lahirlah Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu *The Meat Inspection Act* dan *The Food and Drugs Act* (pada tahun 1938, UU ini diamandemen menjadi *The Food, Drug and Cosmetics Act* karena adanya tragedi *Elixir Sulfanilamide* yang menewaskan 93 konsumen di AS tahun 1937). Hukum konsumen berkembang lagi pada tahun 1914, yang ditandai sebagai gelombang kedua. Pada tahun ini, terbentuk komisi yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, yaitu *Federal Trade Commission* (FTC). Ketika itu, keberadaan program pendidikan konsumen mulai dirasakan perlu sekali untuk menumbuhkan kesadaran kritis bagi para konsumen. Maka, pada tahun 1930 mulai gencar dilakukan penulisan buku-buku tentang konsumen dan perlindungan konsumen, yang juga dilengkapi dengan riset-riset yang mendukungnya. Gelombang ketiga terjadi pada tahun 1960, yang melahirkan era hukum perlindungan konsumen dengan lahirnya suatu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumers law*). Hal ini ditandai dengan pidato Presiden Amerika Serikat ketika itu, John F. Kennedy, di depan Konggres Amerika Serikat pada tanggal 15 Maret 1962 tentang "*A Special Message for the Protection of Consumer Interest*" atau yang lebih dikenal dengan istilah "Deklarasi Hak Konsumen" (*Declaration of Consumer Right*).

Setelah era ketiga, beberapa negara mulai membentuk semacam Undang-Undang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Amerika Serikat: *The Uniform Trade Practices and Consumer Protection Act* (UTPCP) tahun 1967, yang kemudian diamandemen pada tahun 1969 dan 1970; *Unfair Trade Practices and Consumer Protection* (Louisiana) Law, tahun 1973.¹⁷
2. Jepang: *The Consumer Protection Fundamental Act* (tahun 1968).
3. Inggris: *The Consumer Protection Act*, tahun 1970, yang diamandemen pada tahun 1971.
4. Kanada: *The Consumer Protection Act* dan *The Consumer Protection Amendment Act* (tahun 1971).
5. Singapura: *The Consumer Protection (Trade Description and Safety Requirement Act)*, tahun 1975.
6. Finlandia: *The Consumer Protection Act* (tahun 1978).
7. Irlandia: *The Consumer Information Act* (tahun 1978).
8. Australia: *The Consumer Affairs Act* (tahun 1978).
9. Thailand: *The Consumer Act* (tahun 1979).

Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam melaksanakan kemitraan antara bank dengan nasabahnya, untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, kegiatan perbankan perlu dilandasi dengan beberapa asas hukum (khusus) yaitu :¹⁸

1. Asas Demokrasi Ekonomi
Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Perbankan yang diubah. Pasal tersebut menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti fungsi dan usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.
2. Asas Kepercayaan
Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat

¹⁶ <http://belajarhukum27.blogspot.co.id/2014/12/sejarah-lahirnya-hukum-perlindungan.html>, diakses pada hari jumat, tanggal 8 Januari 2016, jam 9.30 WIB.

¹⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm.

1

¹⁸ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: PT.Garamedia Pustaka Utama, 2003), hal. 60.

diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan atau sesuai dengan yang diperjanjikan dan disertai dengan imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi rush terhadap dana yang disimpannya. Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana adalah hubungan pinjam-meminjam uang antara debitur (bank) dan kreditur (nasabah).

3. Asas Kerahasiaan

Asas kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan. Kerahasiaan ini adalah untuk kepentingan bank sendiri karena bank memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya di bank. Dalam Pasal 40 UU perbankan menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Ketentuan rahasia bank ini dapat dikecualikan dalam hal tertentu yakni, untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank, peradilan pidana, perkara perdata antara bank dengan nasabahnya, tukar menukar informasi antara bank atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan dana.

4. Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Asas Kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Hal ini disebutkan dalam Pasal 2 Undang-undang Perbankan bahwa perbankan Indonesia dalam melaksanakan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan asas kehati-hatian. Tujuan diberlakukannya prinsip kehati-hatian tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan sehat. Dengan diberlakukannya prinsip kehati-hatian diharapkan agar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tetap tinggi, sehingga masyarakat bersedia dan tidak ragu-ragu menyimpan dananya di bank.¹⁹

Berkaitan dengan tujuan diatas ada sejumlah asas yang terkandung didalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan lima asas yang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 2 ini adalah:²⁰

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan pengaturan dan perlindungan konsumen bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui memperoleh haknya secara seimbang.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.²¹ Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan

¹⁹ *Ibid*, Rachmadi Usman, hal. 60.

²⁰ Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²¹ Asas keseimbangan ini juga dianut oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. artinya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Beberapa Pengaturan Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Yang Tertelan Mesin ATM

1. Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah tidak dapat dipisahkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwasanya nasabah sebagai konsumen wajib mendapatkan pelayanan jasa yang nyaman, aman dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Akan tetapi dalam prakteknya masih kerap dijumpai pelaku usaha yang tidak beritikad baik kepada konsumennya yaitu dengan memanfaatkan kelemahan konsumennya, sehingga minimnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat sebagai konsumen dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha demi meningkatkan keuntungan yang sebesar-besarnya²².

Nasabah bank pengguna kartu ATM adalah konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen mengenai pengertian “konsumen” yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.²³ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan mengenai hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang barang dan atau jasa;
4. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
5. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁴

2. Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, definisi nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan bukan tidak ada membicarakan tentang nasabahnya didalamnya, tetapi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan hanya bersifat memberitahukan kepada nasabah semata tidak memberikan akibat kepada perbankan itu sendiri sehingga dirasakan kurang memberikan perlindungan kepada nasabahnya.

²² Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mandar Maju, Bandung, 2000). hal. 28.

²³ Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2008). Hal.

Secara adminitrasi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan memberikan konsekuensi diambilnya tindakan oleh Bank Indonesia terhadap bank menyalahi ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, sedangkan nasabah tidak diberikan kesempatan melakukan aksi dari ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Aksi tersebut hanya dapat dilakukan dengan dasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor . 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa salah satu tugas Otoritas Jasa Keuangan adalah memberikan perlindungan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.²⁵ Dalam rangka memberikan perlindungan Konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan, yaitu antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan.²⁶

4. Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran .

Menurutnya, peraturan tersebut bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen. Atas dasar itu pula, BI mensosialisasikan layanan perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran ini kepada pihak bank dan lembaga selain bank yang menyelenggarakan sistem pembayaran. Salah satu poin dalam Peraturan bank Indonesia (PBI) yang melindungi konsumen adalah adanya kepastian bagi konsumen dalam menerima informasi yang benar mengenai manfaat dan risiko dari penggunaan produk sebelum membuat keputusan. Ia yakin dengan adanya klausul ini potensi konsumen menjadi korban praktik penipuan dapat diminimalisir. Bukan hanya itu, keberadaan PBI ini juga memihak konsumen untuk dapat memperoleh akses dalam menyelesaikan pengaduannya.

B. Pertanggungjawaban Bank terhadap Kerugian Materil Pengguna Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang Tertelan di Mesin ATM

Beberapa Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen mempunyai Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.²⁷

Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Beberapa Bentuk Pertanggungjawaban Bank Terhadap Kerugian Materil Pengguna Kartu Anjungan Tunai Mandiri Yang Tertelan Mesin ATM

- a. Bentuk Tanggungjawab Penggantian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen
- b. Bentuk Tanggungjawab Pemberian Ganti Rugi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen
- c. Bentuk Tanggungjawab Mutlak Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

²⁵ Pasal 4, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

²⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

²⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (PT Grasindo, Jakarta), 2000, hal. 59.

C. Pertimbangan Hukum Hakim dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen ATM yang Tertelan Dalam Putusan BPSK No.77/Pen/Bpsk-Mdn/2012

Pengertian Tugas dan Fungsi Hakim

Istilah Hakim artinya orang yang mengadili perkara dalam pengadilan atau Mahkamah; Hakim juga berarti Pengadilan. Berhakim artinya minta diadili perkaranya; mengahikimi artinya berlaku sebagai hakim terhadap seseorang; kehakiman artinya urusan hukum dan pengadilan, ada kalanya istilah hakim dipakai oleh orang budiman, ahli dan orang bijaksana.²⁸ Fungsi seorang hakim adalah seorang yang diberi wewenang oleh Undang-Undang untuk melakukan atau mengadili setiap perkara yang dilimpahkan kepada pengadilan, seperti yang diatur dalam pokok-pokok kekuasaan kehakiman tercantum pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009, yang diserahkan kepada badan-badan peradilan dan ditetapkan dengan Undang-Undang.

Disposisi Kasus

Adapun disposisi kasus yang menjadi permasalahan dalam pembahasan ini adalah, berawal dari seorang wanita yang bernama Evie Yulisnawaty Harahap, berusia 43 tahun, beralamat jalan stella IV No.27, Tanjung Sari Medan, pekerjaan Wiraswata yang merupakan konsumen.

Pada hari Sabtu tanggal 13 Oktober 2012 sekitar Pukul 07.20 Evie Yulisnawaty Harahap melakukan pengambilan uang tabungan di ATM Mandiri SPBU Sekata Jl. Ngumban Surbakti Medan dan Transaksi ATM berhasil, uang keluar tapi ATM tidak keluar dan tertulis di layar monitor "ATM anda tertelan silakan hubungi Bank Mandiri terdekat". Lalu saya menelepon call center Mandiri yang berlogo Asli Bank Mandiri yang tertulis permanent di Mesin ATM untuk memastikan ATM saya aman dan meminta info ATM apa benar rusak. Selanjutnya Evie Yulisnawaty Harahap tidak pernah memberikan Pin ATM saya kepada siapapun, sambil menunggu senin 15 Agustus 2012 baru bisa diambil.

Pada Senin Pagi tanggal 15 Oktober 2012 saya meminta ATM yang tertelan ke Bank Mandiri Taman Setia Budi Indah Medan, tempat saya membuka rekening, Uang saya yang berjumlah Rp.76.800.000 (tujuh puluh enam juta delapan ratus ribu rupiah) semuanya sudah raib, dengan susah payah dan berliang air mata saya mengusut kemana uang saya perangnya walaupun karyawan Bank Mandiri menyembunyikan data dan tidak peduli dengan nasib saya, lalu saya melapor ke polisi dan akhirnya saya dipertemukan dengan Bapak Syahrudin Dalimunthe, Head Mesin ATM Mandiri yang berkantor di Bank Mandiri Wilayah-1 Medan Jl. Pulau pinang Medan dengan disaksikan pimpinan Cabang Bank Mandiri Taman Setia Budi Indah Bapak Zulkarnaen Lubis dan Bapak Banget Irfan juga dari media on line, Mbak Loly beliau mengatakan "Bahwa Mesin ATM Mandiri di tempat ATM saya tertelan di bobol/dibongkar/dirusak orang yang tidak dikenal, akankah saya yang menanggung resikonya ?? kenapa Bank Mandiri tidak membuat laporan ke polisi kalau ATM Mandiri sudah dibongkar dan merugikan rakyat kecil seperti saya ?? hasil rekaman CCTV Bank Mandiri pertama dibuka dan dilihat ternyata tidak UP Date data dengan hasil Print Out rekening Bank Mandiri.

1. Pertimbangan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Putusan BPSK No. 77/PEN/BPSK-MDN/2012

Pertimbangan hakim merupakan salah satu aspek terpenting dalam menentukan terwujudnya nilai dari suatu putusan hakim yang mengandung keadilan (*ex aequo et bono*) dan mengandung kepastian hukum, di samping itu juga mengandung manfaat bagi para pihak yang bersangkutan sehingga pertimbangan hakim ini harus disikapi dengan teliti, baik, dan cermat. Apabila pertimbangan hakim tidak teliti, baik, dan cermat, maka putusan hakim yang berasal dari pertimbangan

hakim tersebut akan dibatalkan oleh Pengadilan Tinggi/Mahkamah Agung.²⁹

Adapun pertimbangan hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Putusan BPSK No. 77/PEN/BPSK-MDN/2002 berdasarkan pada fakta hukum dimana terhadap rekening pemohon, maka sangat beralasan dan fakta bahwa termohon tidak memahami atau setidaknya tidak menyadari atau lalai untuk menghubungi nomor telepon call center pemohon yang resmi. Pertimbangan BPSK Kota Medan memberikan kesimpulan yang menyatakan "...traksaksi mana dilakukan dengan cara tunai dan transfer yang dilakukan oleh seorang pada tanggal 13 Oktober 2012 sampai berjumlah Rp. 68.750.000,- (Enam Puluh Delapan Juta tujuh Ratus Ribu) dalam tempo 2 (dua) jam dari dari jam 07.00 Wib sampai dengan 09.00 Wib, kemudian esoknya

²⁸ Lilik Mulyadi, *Putusan Hakim dalam Hukum Acara Pidana: Teori, Praktik, Tehnik Penyusunan dan Permasalahannya*. (Citra Aditya Bakti : Bandung 2010) hal. 125

²⁹ Mukti Arto, *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*, cet V(Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004), hal. 140

lagi waktu dini hari ditarik sebesar Rp. 28.000.000,- (Dua Puluh Delapan juta) jelas transaksi tersebut bukan transaksi normal kemudian berdasarkan aliran dana dari bukti PU-5 tersebut pelaku juga mengambil uang nasabah lainnya sehingga bila ditotal seluruhnya mencapai Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah)". Bahwa pertimbangan dan kesimpulan BPSK Kota Medan adalah tidak berdasar hukum, premature dan gegabah karena tidak menjelaskan landasan maupun referensi ataupun preseden apa yang mengakibatkan BPSK Kota Medan menyimpulkan bahwa transaksi tersebut bukan transaksi normal karena fakta hukumnya transaksi tersebut menggunakan kartu PIN yang benar terhadap pertimbangan BPSK Kota Medan butir 10 yang menyatakan: "menimbang, fakta persidangan tidak ada bukti konsumen ada memberikan nomor PIN saat kartu ATM Evie Yulisanawaty Harahap tertelan tersebut kepada pihak lain atau pelaku, karena nomor PIN adalah sangat personal dan konsumen tidak akan ingin dananya hilang untuk memberikan nomor PIN Evie Yulisanawaty Harahap, untuk itu majelis melihat bahwa pelaku usaha dalam tingkat pengamanannya terhadap pengawasan PIN konsumen tidak cukup tinggi. Sebagaimana standar operasional prosedur pengamanan yang ada di Bank Mandiri sehingga pihak lain termasuk internal Bank Mandiri dapat melakukannya dengan demikian jawaban pelaku usaha tidak terbukti konsumen lalai dalam memberikan PIN kepada pihak lain".

2. Analisa Kasus

1. Analisis Putusan BPSK No. 77/PEN/BPSK/Mdn/2012.

Perlindungan hukum terhadap pengguna kartu Ajungan Tunai Mandiri (ATM), tidak hanya pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, melainkan juga dari segi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketidakberdayaan nasabah sebagai konsumen perbankan menghadapi pelaku usaha yang jelas merugikan kepentingan konsumen.

Melihat bahwa nasabah dan konsumen adalah sama, menunjukkan bahwa asas, tujuan, hak dan kewajiban yang ada didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen melekat juga terhadap nasabah yang tidak lain adalah konsumen perbankan. Dengan kata lain, dalam memperoleh perlindungan hukum nasabah selaku konsumen di bidang perbankan tidak hanya bergantung dalam penerapan hukum perdata saja, namun dapat menggunakan ketentuan hukum lain, misalnya hukum pidana maupun hukum administrasi negara yang menyinggung perlindungan terhadap nasabah melalui penetapan peraturan perundang yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun demikian penting diperlukannya kehati-hatian dalam menentukan siapa bertanggungjawab atas kelalaian/kesalahan dalam pengelolaan dan pengurusan bank sehingga nasabah menderita kerugian.³⁰

Putusan BPSK dengan Nomor. 77/PEN/BPSK-MDN/2012 tanggal 14 Februari 2013 menetapkan:

1. Pelaku usaha terbukti telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
2. Menetapkan adanya kerugian di pihak konsumen yaitu sejumlah Rp. 76.800.000,- (Tujuh Puluh Enam Juta Delapan Ratus Ribu Rupiah).
3. Mengabulkan seluruh gugatan konsumen yaitu membebani kewajiban mengembalikan uang oleh pelaku usaha kepada konsumen sejumlah Rp. 76.800.000,- (Tujuh Puluh Enam Juta Delapan Ratus Ribu Rupiah).

Dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen itu sendiri juga tercantum di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.³¹

2. Analisis Putusan Pengadilan

³⁰ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pernyataan*, Cetakan Kedua (Jakarta: Diadit Media, 2001), hal. 18.

³¹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Putusan pengadilan negeri Medan Nomor 117/Pdt.G/2013/PN-Mdn pada tanggal 8 Juli 2013 yang amarnya sebagai berikut :

1. Mengabulkan permohonan pemohon sebagian.
2. Menyatakan putusan Arbitrase BPSK Kota Medan tanggal 14 Februari 2013 Nomor 77/PEN/BPSK-MDN/2012 batal dan tidak berkekuatan hukum.
3. Menolak gugatan selain dan selebihnya;
4. Membebaskan biaya perkara kepada termohon sebesar Rp. 171.000,- (Seratus Tujuh Puluh Satu Ribu Rupiah).

Selanjutnya pada tingkat kasasi yang menolak permohonan kasasi dari pemohon kasasi/pemohon keberatan Evie Yulismawaty Harahap. Dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 266K/Pdt.Sus-BPSK/2014 yang amarnya menghukum pemohon kasasi /termohon keberatan untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah)

Putusan Pengadilan Negeri tersebut diatas baik pada tingkat kasasi jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum sebagaimana disebutkan dalam teori penelitian ini. Putusan pengadilan belum mencerminkan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Hal ini dapat dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah ini, Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem Perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu :

1. Perlindungan secara implicit (*Implicit Deposit protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindari terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang diperoleh melalui :
 1. Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan
 2. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh bank Indonesia
 3. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya
 4. Memelihara tingkat kesehatan bank
 5. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian
 6. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah
 7. Menyediakan informasi risiko pada bank.
2. Perlindungan secara eksplisit (*Explicit deposit protection*) yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, lembaga tersebut yang akan menggantikan dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1981 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum. Ini berarti, para pihak, dalam hal ini bank sebagai suatu badan usaha dan nasabah baik perorangan maupun badan usaha mempunyai hak dan kewajiban. Bank mempunyai kewajiban untuk :
 1. Menjamin ketersediaan identitas nasabah beserta dengan dana yang disimpan pada bank, kecuali kalau peraturan perundang-undangan menentukan lain.
 2. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
 3. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian.
 4. Mengganti kedudukan debitor dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakan kewajibannya kepada pihak ketiga.
 5. Melakukan pembayaran kepada eksportir dalam hal digunakan fasilitas L/C sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.
 6. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank.
 7. Mengembalikan anggunan dalam hal kredit telah lunas.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, maka dapatlah diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaturan perlindungan konsumen terhadap pengguna kartu ATM yang tertelan di mesin ATM, yaitu diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g. Selanjutnya dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 29 ayat (5), Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM Menurut Peraturan-Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 4

serta Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Jasa Keuangan , selanjutnya Perlindungan Konsumen Pengguna Kartu ATM diatur juga dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan konsumen Pengguna Jasa Sistem Keuangan.

2. Pertanggung jawaban pihak Bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian materil akibat ATM nasabah tertelan di mesin ATM dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa segala kemungkinan serta aspek-aspek yang menimbulkan kerugian bagi nasabah bank pengguna ATM tersebut sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 ayat 1 yaitu pengembalian uang atau penggantian barang, pada dasarnya adalah menjadi kewajiban dan tanggung jawab bank untuk memberikan kompensasi sebagai ganti kerugian yang telah dialami nasabah. Ganti kerugian tersebut tentunya berupa sejumlah uang yang telah berkurang dari apa yang seharusnya dimiliki nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g. Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2).\\
3. Pertimbangan hukum Hakim dalam menyelesaikan sengketa konsumen ATM yang tertelan dalam putusan BPSK No.77/PEN/BPSKMDN/2012 adalah Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertimbangan Hakim tersebut adalah bahwa seyogianya pelaku usaha tetap melakukan pengawasan sedemikian rupa menjaga terhadap pihak yang tidak bertanggungjawab terhadap mesin ATM, karena pengakuan pelaku usaha mengatakan bahwa ATM di lokasi SPBU sekata telah dibongkar oleh orang yang tidak diketahui oleh pelaku usaha pada hari seninnya yaitu tanggal 15 oktober 2012 dan kuncinya juga rusak, untuk itu kerugian konsumen adalah tanggungjawab pelaku usaha harus mencari orang yang tertera pada CCTV-nya melalui pihak yang berwajib tanpa melepaskan tanggungjawabnya. Fakta dalam persidangan tidak ada bukti konsumen ada memberikan nomor PIN-nya saat kartu ATM-nya tertelan tersebut kepada pihak lain atau pelaku, karena nomor PIN adalah sangat personal dan konsumen tidak ingin dananya hilang, untuk itu majelis melihat bahwa pelaku usaha dalam tingkat pengamanannya terhadap pengawasan PIN konsumen tidak cukup tinggi. Standar operasi prosedur pengaman yang ada di Bank Mandiri sehingga pihak lain termasuk internal bank sendiri dapat melakukannya, dengan demikian jawaban pelaku usaha tidak terukti konsumen lalai dalam memberikan PIN-nya kepada pihak lain. Pelaku usaha keliru atau tidak tepat terhadap informasi nomor (061) 68738765 *coll centre*, yang dipasang mesin ATM dan pelaku usaha wajib menjaga keamanan mesin ATM secara periodic, namun pengawasan yang dilakukan pelaku usaha belum menjamin keamanan konsumen, sehingga kerugian konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Jika dilihat dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan perlindungan terhadap nasabah merupakan prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi nasabah sebagai konsumen, dan pengamanan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana dan cepat. Kelima point diatas adalah prinsip dasar OJK dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen di dalam menggunakan sector jasa keuangan, dan kelima prinsip tersebut tertuang didalam pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2013. Pelaku usaha jasa keuangan berhak tidak memastikan adanya itikad baik konsumen yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum sebagaimana disebutkan dalam teori perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Diperlukan adanya pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen yang Anjungan Tunai Mandiri (ATM) nya yang tertelan di mesin ATM oleh pihak bank sebagai pelaku usaha.
2. Diperlukan adanya korelasi pengaturan pertanggung jawaban antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Perbankan.
3. Diperlukan adanya keseragaman pertimbangan hukum Hakim yang Anjungan Tunai Mandiri (ATM) nya tertelan di mesin ATM pada putusan BPSK dengan putusan pada tingkat Pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA**A. Buku – buku**

- Arto, Mukti , *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*, cet V, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004
- Apeldoorn, L.J. Van, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : PT. Pradnya Paramita, 2001.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: PT. Prenada Media, 2005.
- Ibrahim, Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian hukum Normatif*, Malang : UMM Press, 2007.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Miru, Ahmadi, “*Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*” Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2011.
- Mulyadi, Lilik , *Putusan Hakim dalam Hukum Acara Pidana: Teori, Praktik, Teknik Penyusunan dan Permasalahannya*. Citra Aditya Bakti : Bandung 2010.
- Nasution , AZ., *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pernyataan*, Cetakan Kedua Jakarta: Diadit Media, 2001.
- , “*Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen*”, Majalah Hukum dan Pembangunan, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, No. 6 Tahun ke XVI, Desember 1986.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Sitompul, Zulkarnain, *Perlindungan Dana Nasabah Bank*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas, 2002.
- Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri, *Penelitian hukum Normatif* (suatu pengantar) Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2001.
- , dalam Khudzaifah Dimiyati & Kelik Wardiono, *Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2004).
- Sutedi, Adrian , *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Hadjon, Philipus M. “*Perlindungan Hukum Bagi Sualu Sistem*”, Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993
- Heni Sri Imaniyati, Husni Syazali , *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: PT.Garamedia Pustaka Utama,2003.
- , *Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- I.B Wysa Putra , Lili Rasjidi, “*Hukum Sebagai Suatu Sistem*”. (Bandung, Remaja Rusdakarya, 1993.

B. Peraturan Perundang – Undangan

Pasal 1865 KUHPerdata

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor : 29/PER/M.Kominfo/11/ 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Certification Authority (CA).

UU No.8 Tahun 1999 *Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen*.

Asas keseimbangan ini juga dianut oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. PBI Nomor : 1/6/PBI/1999 Tentang Penugasan Direktur Kepatuhan (*Compliance Director*) dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor : 13/2/PBI/2011 dalam Pasal 10.

Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

PBI Nomor : 1/6/PBI/1999 Tentang Penugasan Direktur Kepatuhan (*Compliance Director*) dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor : 13/2/PBI/2011 dalam Pasal 10.

Pasal 29 ayat 1, Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

C. Internet

<http://belajarkhukum27.blogspot.co.id/2014/12/sejarah-lahirnya-hukum-perlindungan.html>, diakses pada hari jumat, tanggal 8 Januari 2016, jam 9.30 WIB.